



20  
M A I 23

**OPERATIONS  
ET  
INCORPORATION**

**SYLVAIN SALUSEKE**  
MSO DRC CEO



# Operations & Services | notre model

Rôles et responsabilités



Discovery  
MSOI (Discovery, actionnaire majoritaire)  
Partenaire Assureur du Marche



## UN MODEL COMBINE POUR VOUS SERVIR

CANNAUX



VOICE



EMAIL



CHAT



### DISCOVERY

- Centre d'appel (avec des horaires étendus) pour les membres, les employeurs et les courtiers
- Correspondance
- Agents de chat en direct/bots
- Gestion des membres (incorporations)
- Gestionnaire de la santé en entreprise
- Administration des nouvelles affaires
- Distribution de cartes et de packs
- Services de soins gérés (par exemple, oncologie)
- Médias sociaux et soutien au bureau exécutif
- Soutien fonctionnel et clinique
- Services de Vitalité Afrique (hébergés au sein DH)
- Services partagés (services SLAB)
- Allocation pour maladie chronique et Gratification
- Gestion des bons Vitality et des récompenses
- Voyager pour Traitement : Pré-évaluation, service complet de conciergerie et traitement

### MEDICAL SERVICES ORGANISATION INTERNATIONAL (MSOI)

- Traitement des demandes de remboursement
- Paiement des demandes de remboursement et des prestataires
- Services aux prestataires
- Gestion du réseau de prestataires
- Services 24/7 pour les autorisations et les évacuations
- Centre d'appel 24/7 pour les questions cliniques et administratives (après les heures de travail, heures prolongées)
- Pré-autorisations
- Gestion des cas (Case Management)
- Voyager pour traitement - Évaluation clinique

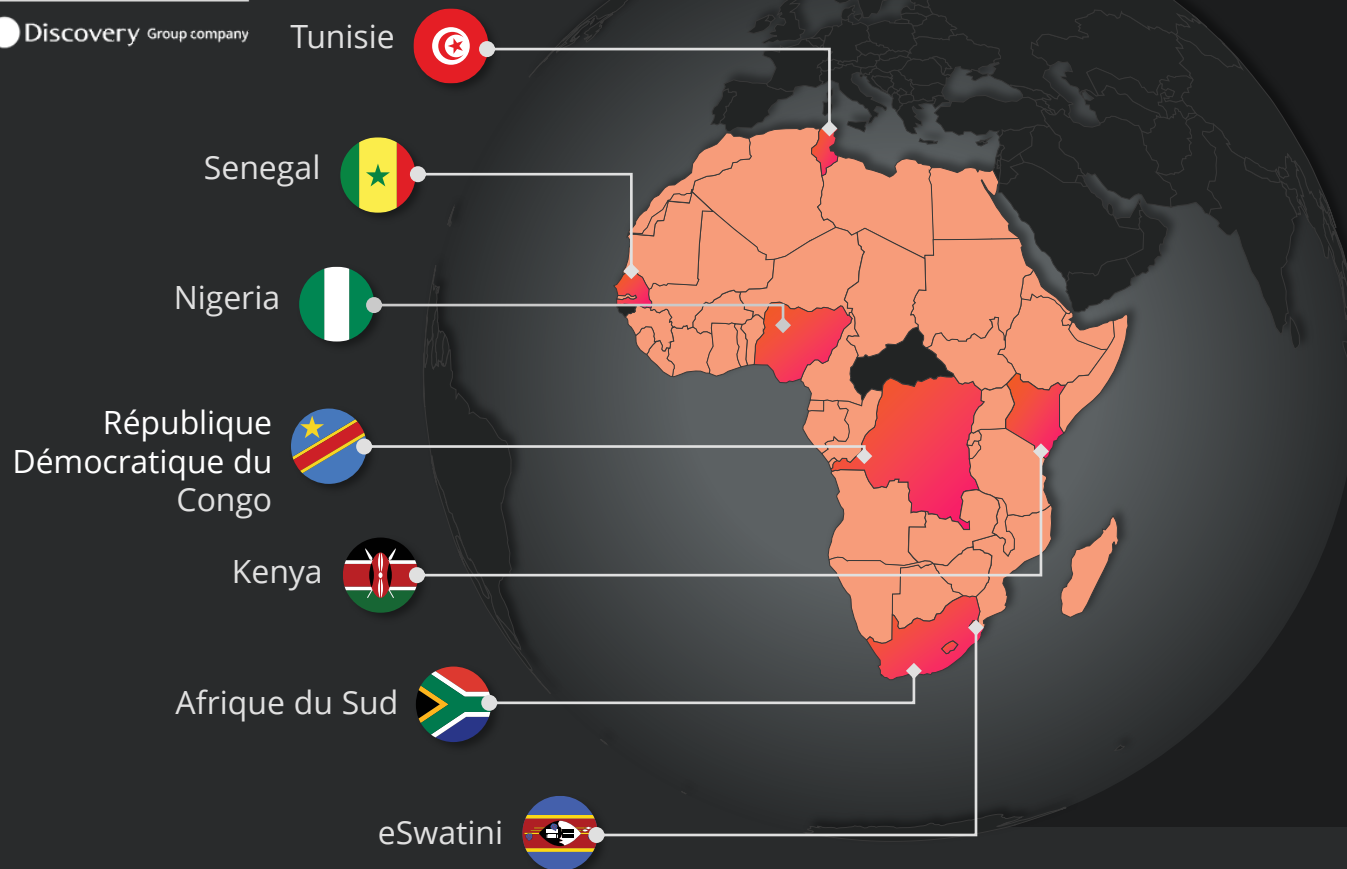
### IN-MARKET PARTNER INSURER

- Recouvrement des primes auprès des employeurs
- Recouvrement des créances (si nécessaire)
- Création d'un numéro de police sur le marché

une expertise et une **expérience approfondies** sur le continent grâce à msoi et à des partenariats solides dans différents les pays

**mso** MEDICAL SERVICES ORGANISATION

A ● Discovery Group company



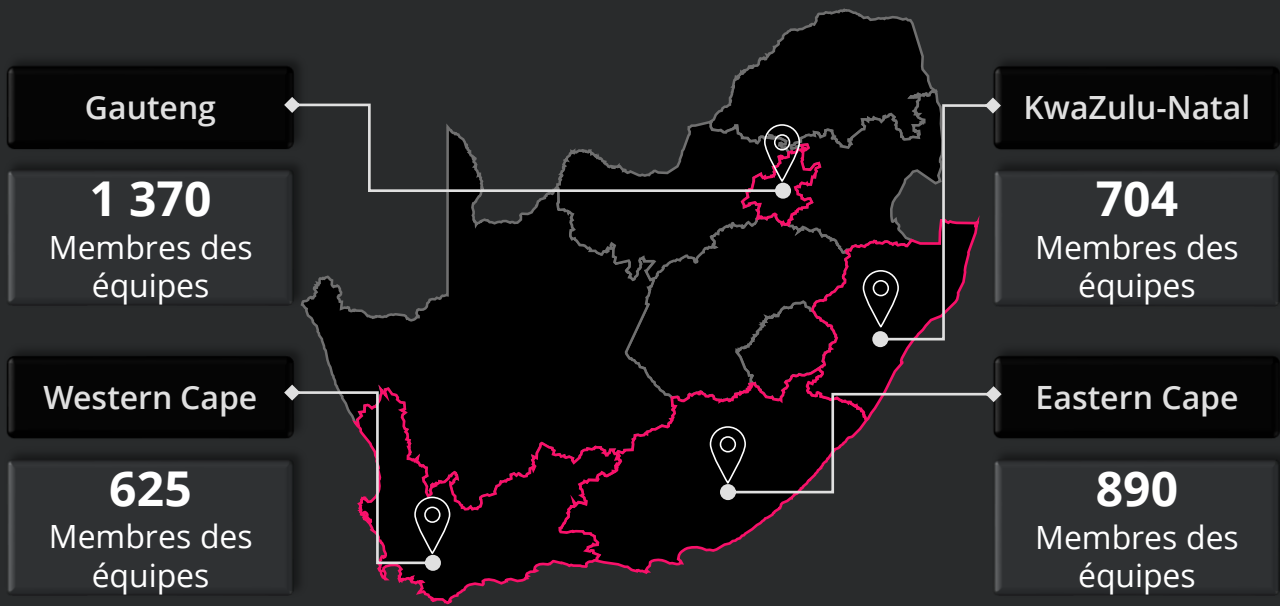
- Vitality Health International a conclu un partenariat avec Medical Services Organisation International (MSOI) afin de proposer une assurance maladie en Afrique et de gérer et développer les réseaux de soins de santé mis à la disposition des clients.
- MSOI dispose de **7** bureaux et emploie **85** personnes à temps plein en Afrique, notamment au Kenya et en République démocratique du Congo. Son personnel clinique dans ces pays est formé en anglais, en français, en arabe, en portugais et dans plusieurs langues locales.
- MSOI a conclu des accords d'accès direct avec plus de **6 000** prestataires de soins de santé dans **52** pays d'Afrique, y compris des hôpitaux, des cliniques, des pharmacies, des laboratoires et des médecins individuels.
- MSOI a plus de **15** ans d'expérience en Afrique, où il opère depuis 2008.

**DES PARTENARIATS SOLIDES AVEC LES ASSUREURS DANS CES PAYS**

# Des Operations tres larges



### CLIENTS

-  **3.5 Mil**  
Vies sous couvertures
-  **6 091**  
Conseillers financiers
-  **7 415**  
Employeurs/Entreprises
-  **27 900**  
Professionnels Médicaux
-  **19**  
Polices médicales sous gestion
-  **3 600**  
Membre d'équipe












Être la meilleure entreprise d'assurance maladie au monde, réputée pour son personnel de qualité, son excellence, son innovation et ses services à la clientèle hors pair.

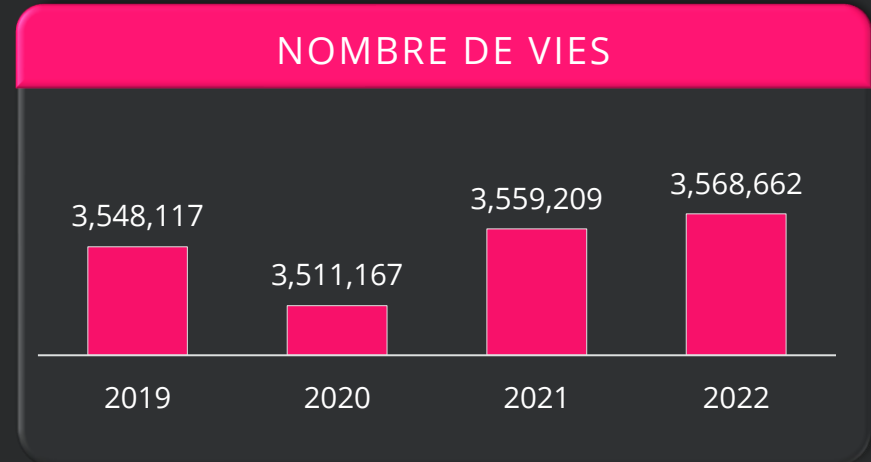
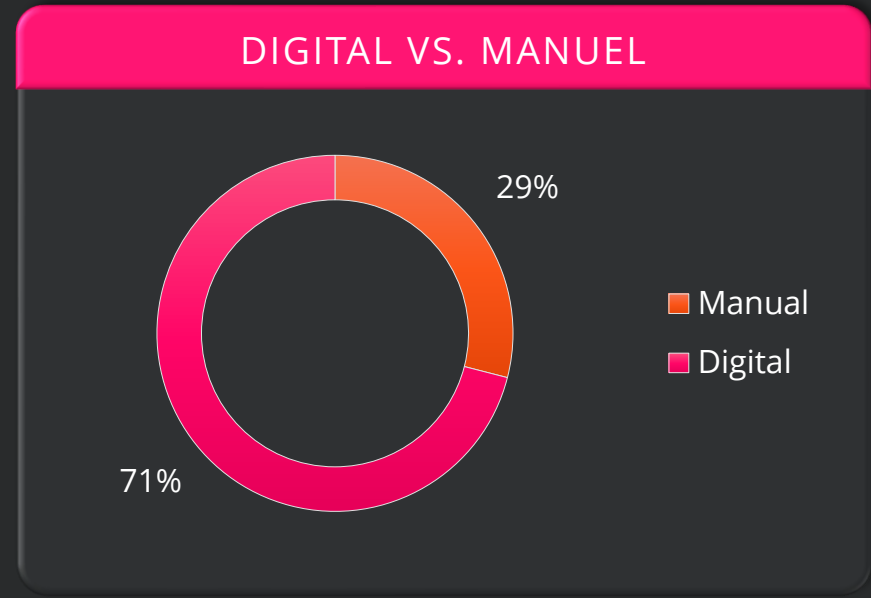
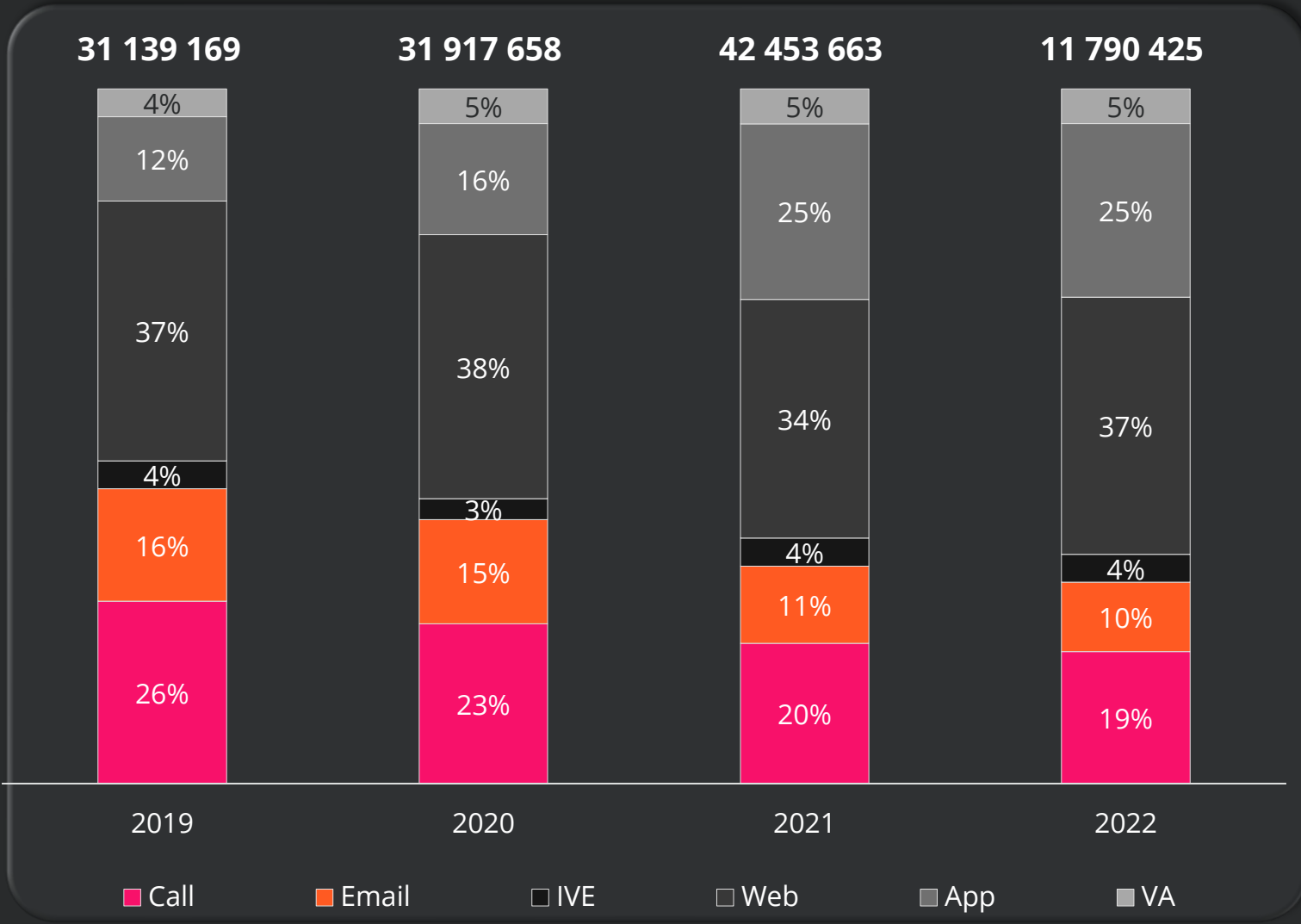
### CLIENTS

-  **8.9 Mil**  
Appels PA
-  **4.8 Mil**  
Emails PA
-  **74 Mil**  
Sinistres PA
-  **1.1 Mil**  
Abonnés (Réseaux sociaux)
-  **23 Mil**  
Access internet PA
-  **54 Mil**  
Access sur App PA
-  **1.9 Mil**  
Interactions VA PA

### CANNAUX

-  Voix
-  Internet
-  App
-  Chat
-  Email
-  Réseaux sociaux
-  IVR
-  Equipe de Terrain
-  3<sup>rd</sup> Party

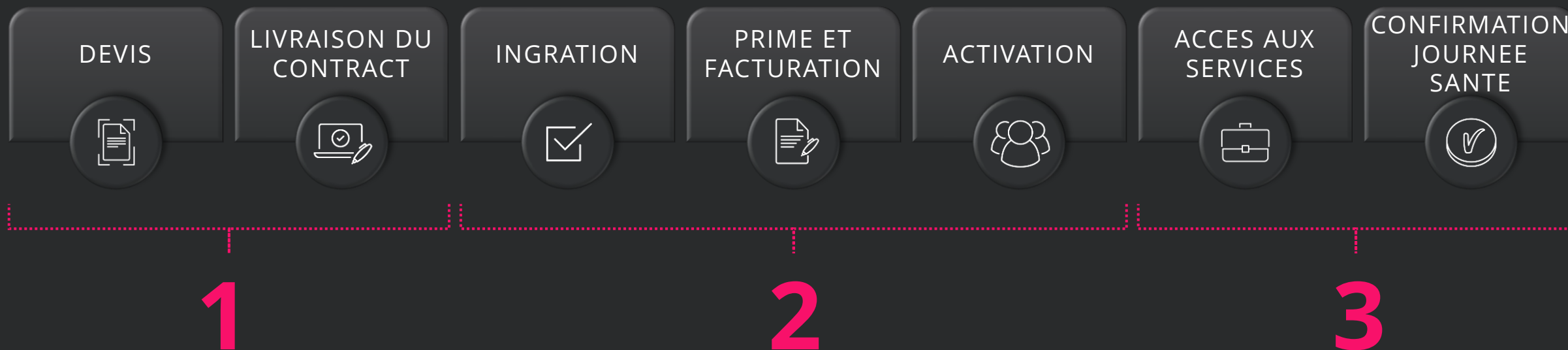
# Accent particulier est mis sur la migration vers les canaux de services numériques



# Structure d'opérations médicales a grande echelle

|             | SERVICE CENTRAL   | OPERATIONS MEDICALES  |   |  | SERVICE DE RECHERCHE LABO   | LES EQUIPES SERVICE   | OPERATIONS MEDICALES  |
|-------------|---|---|---|--|---|---|---|
|             |   | OPERATIONS DISCOVERYCARE  | CLINICAL CARE INTEGRATION   | SOLUTIONS INTEGREES DU BUSINESS  |   |   |   |
| Fonction    | <p><b>Fonction Opérationnelle   Nouvelle et Spécialisée</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Bureau Exécutif</li> <li>• Réseaux Sociaux</li> <li>• Non-Disclosure</li> <li>• Underwriting</li> <li>• Service Violet (Purple)</li> </ul> | <p><b>Operations Cliniques et Gestion des Soins</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Médecins</li> <li>• Infirmières / Infirmiers</li> <li>• Pharmaciens</li> <li>• Gestionnaires des Cas Médicaux</li> </ul> | <p><b>Gestion Complexes et Gestion des Membres</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Financement Complexe</li> <li>• Soutient Legal du Financement</li> <li>• Gratification (Ex Gratia)</li> <li>• Coordination des Soins</li> <li>• CCP and MCP</li> <li>• Fin de la Vie (AIB)</li> </ul> | <p><b>Fonction et Service des Soutient aux Soins</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Chercheur Spécialisé</li> <li>• Contrôle / Planification</li> <li>• Gestion des Projets</li> <li>• Soutient Opérationnel</li> <li>• Sinistres Spéciaux</li> <li>• Gestion de la Prise en Charge des Membres</li> </ul> | <p><b>Groupe des Services Partagés et Les Initiatives Stratégiques</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Recherches &amp; Benchmarking</li> <li>• Les équipes de la Planification</li> <li>• Appropriation des équipes Produits sur les système de gestion</li> <li>• Communication &amp; Gestion de la Connaissance</li> <li>• Assurance Qualité &amp; IQS</li> </ul> | <p><b>Opération à grande échelle</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Call Center</li> <li>• Data Capturing</li> <li>• Processing</li> <li>• Billing Services</li> <li>• Relationship Management</li> </ul> | <p>Se concentrer sur une expérience client transparente et mémorable, tout en maintenant l'efficacité opérationnelle à tout moment. Déployer les technologies numériques les plus récentes, en s'appuyant sur des personnes compétentes qui soutiennent des interactions de haut niveau avec beaucoup d'attention et de compassion.</p> |
| Les Equipes | 108   | 439   | 106   | 144  | 185   | 2 607   | 3 589   |

# Passage en revue des 3 étapes des services



# Etape 3 | confirmation de la journée du bien-être



## RÉSERVER L'EXPÉRIENCE DE BIEN-ÊTRE

Le responsable du compte de l'employeur discutera avec l'entreprise de la mise en place d'une journée de bien-être, des exigences minimales et des dates potentielles pour répondre aux volumes requis.

Le champion du bien-être travaillera en étroite collaboration avec le représentant de DH et l'équipe du bien-être, pour faciliter la participation des employés à participer à l'expérience de bien-être, le téléchargement de l'application avant la journée de bien-être.



## EXPÉRIENCE DE LA JOURNÉE DU BIEN-ÊTRE

Les employés effectueront leurs bilans de santé Vitalité avec des partenaires de bien-être cliniquement approuvés qui dirigeront l'expérience de bien-être sur place. Ces partenaires ont été formés par l'équipe Bien-être et sont équipés pour offrir une expérience clinique de classe mondiale.

Les employés peuvent effectuer un bilan de santé Vitality le jour même pour vérifier leur tension artérielle, leur glycémie, leur taux de cholestérol et leur indice de masse corporelle (IMC), ainsi qu'une série de tests supplémentaires en fonction des besoins de l'employeur.



## RAPPORT APRÈS LA JOURNÉE DE BIEN-ÊTRE

En guise de valeur ajoutée, un rapport complet contenant les principales mesures identifiées sera fourni à l'employeur, ce qui lui permettra de mieux comprendre l'état de santé actuel de sa main-d'œuvre.

En comprenant cela, les employeurs peuvent prendre les mesures nécessaires



## ENGAGEMENT PRÉALABLE AU BIEN-ÊTRE

Une fois la journée réservée, l'équipe Bien-être prend toutes les dispositions nécessaires et planifie en fonction du nombre d'employés qui participeront à l'expérience Bien-être. Elle veillera à ce que l'expérience soit parfaitement adaptée aux besoins de l'employeur. Une fois les préparatifs terminés, l'équipe Bien-être créera vos propres liens de réservation et formulaires de demande.



## SOUTIEN MARKETING POUR L'EXPÉRIENCE DU BIEN-ÊTRE

Le soutien marketing pour l'expérience bien-être est double et consistera en une boîte à outils destinée à fournir aux employeurs les communications et le matériel nécessaires pour encourager les réservations et l'engagement des employés. L'équipe chargée du bien-être communiquera également directement avec les employeurs pour amplifier le message.

Tous les supports marketing seront adaptés et soutenus par l'équipe Bien-être. Des leviers tels que les concours, les cadeaux et l'éducation des employés font tous partie du soutien pour assurer le succès de la journée.



## L'ENGAGEMENT APRÈS LA JOURNÉE DU BIEN-ÊTRE

Lorsque les employés s'engagent dans l'expérience du Bien-être et le programme Vitality du Bien-être, ils gagnent des points Vitality en réalisant des activités spécifiques.

MAI  
20  
23

